

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya berkaitan dengan pengaruh *Experiential Marketing* dan *Service Quality* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Warung Kopi Tung Tau Sungailiat, maka berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Variabel *experiential marketing* masuk dalam kategori tinggi dengan skor rata-rata 3,58, variabel *service quality* masuk dalam kategori tinggi dengan skor rata-rata 3,58, variabel kepuasan pelanggan masuk dalam kategori tinggi dengan skor rata-rata 3,59, variabel loyalitas pelanggan masuk dalam kategori tinggi dengan skor rata-rata 3,53.
2. Variabel *experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Kopi Tung Tau Sungailiat dengan total efek senilai 0,546 yang menggambarkan bahwa memang benar terdapat pengaruh antara variabel tersebut.
3. Variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Kopi Tung Tau Sungailiat dengan total efek senilai 0,503 yang menggambarkan bahwa memang benar terdapat pengaruh antara variabel tersebut.

4. Variabel *experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Kopi Tung Tau Sungailiat dengan total efek senilai 0,595 yang menggambarkan bahwa memang benar terdapat pengaruh antara variabel tersebut.
5. Variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Kopi Tung Tau Sungailiat dengan total efek senilai 0,468 yang menggambarkan bahwa memang benar terdapat pengaruh antara variabel tersebut.
6. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Kopi Tung Tau Sungailiat dengan total efek senilai -0,011 yang menggambarkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara variabel tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Penelitian Mendatang
 - a. Bagi peneliti mendatang yang akan meneliti tentang variabel yang sama seperti variabel dalam penelitian ini, hendaknya item-item penelitian dalam setiap variabel lebih diperjelas dan dibuat lebih detail lagi sehingga kemampuan mengukurnya lebih terarah dan hasil ujinya pun menjadi lebih baik.

- b. Bagi peneliti mendatang diharapkan dapat memilih variabel yang lebih mendetail lagi dibandingkan variabel dalam penelitian ini. Diharapkan dengan variabel yang lebih spesifik tersebut akan memberikan hasil yang lebih akurat dibandingkan penelitian ini.
- c. Bagi peneliti mendatang, dapat lebih menggunakan teori-teori yang lebih mendukung atas setiap kemungkinan hipotesis yang ada, sehingga ketika melakukan analisa dan menarik kesimpulan atas data yang didapatkan, akan lebih mempermudah dan memperkuat setiap hipotesis yang ada.

2. Bagi Warung Kopi Tung Tau Sungailiat

Dengan mempertimbangkan hasil penelitian ini, sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam hal pengembangan Warung Kopi Tung Tau Sungailiat, diharapkan agar untuk item-item variabel yang memiliki nilai kecil dalam penelitian ini untuk dapat diperbaiki dan dikembangkan lagi, item tersebut berupa item *experiential marketing* yang menyatakan Warung Kopi Tung Tau Sungailiat membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,47, item *service quality* yang menyatakan Warung Kopi Tung Tau Sungailiat telah menyediakan tempat parkir yang luas untuk para pelanggan yang memiliki nilai terendah yaitu 3,48, dan item kepuasan pelanggan yang menyatakan merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh Warung Kopi Tung Tau Sungailiat yang memiliki nilai yaitu 3,48. Apabila dilakukan perbaikan atas item-item yang rendah tersebut, diperkirakan akan terjadi peningkatan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Kopi Tung Tau Sungailiat. Sehingga dengan membangun komunikasi

yang baik dengan pelanggan, menyediakan tempat parkir yang luas untuk para pelanggan, dan lebih memberikan fasilitas yang baik terhadap para pelanggan, diharapkan akan membantu Warung Kopi Tung Tau Sungailiat untuk dapat lebih berkembang dan lebih baik lagi dalam hal loyalitas pelanggannya.

